あずさ山の家

指定管理者管理運営の基準

平成 25 年８月 20 日

下田市産業振興課

《 目 次 》

第１　はじめに

１ 本書の位置づけ

下田市が、あずさ山の家の管理運営を行う指定管理者を募集するにあたり、応募者を対象に配布する「指定管理者募集要項（平成 25 年８月 20 日付け)」と一体のものである。

本書は、本施設の管理運営に関し、市が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものである。

第２　指定管理者が行う業務の範囲･内容

１ 施設管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした施設の管理を行うこと。施設管理業務は、以下の業務からなる。

(1) 農村体験宿泊施設管理業務
(2) 農村体験メニューや施設案内等の広報業務
(3) その他の業務

２ 維持管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした施設の維持管理を行うこと。維持管理業務は、以下の業務からなる。

なお、本施設周辺の敷地外は維持管理業務の範囲外であるが、指定管理者は、外構等の維持管理業務を行う者と協力して、本施設の維持管理を行うこと。

(1) 保守管理業務
(2) 清掃業務
(3) 設備機器管理業務
(4) 備品管理業務
(5) 駐車場管理業務
(6) 保安警備業務
(7) その他の業務

３ 経営管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした経営管理を行うこと。

経営管理業務は、以下の業務からなる。

(1) 事業計画書の作成業務
(2) 事業報告書の作成業務
(3) 事業評価業務
(4) 関係機関との連絡調整業務
(5) 指定期間終了時の引継業務
(6) 山の家の業務

４ 自主事業

指定管理者は、農村体験施設としての役割を十分果たしていけるよう指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした上で自らの創意工夫により自主事業を実施すること。

自主事業は、以下の業務からなる。

(1) 指定管理者の企画による事業

(興行の企画及び誘致事業・飲食事業・ものつくり体験事業・地場農産加工品等販売事業・物販事業)

(2) その他事業

第3　施設管理業務基準

1 施設貸出業務

(1) 基本要件

①施設の休館日

- 原則毎週火曜日とする。
- ただし､保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合や利用状況等を考慮して休館することができる。
- 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。
- 指定管理者が市長の承認を得て変更することができる。

②施設の開館時間

- 原則として本施設の使用時間は宿泊の場合を除き午前 9 時から午後 9 時までとし、月曜日は午前 9 時から正午までとする。
- 指定管理者が市長の承認を得て変更することができる。

③宿泊及び利用料金

- 宿泊及び利用料金については､下田市農村体験宿泊施設条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。
- 施設の有効利用、利用促進、利便性の向上等を考慮し、割引料金等を設定することができる。
- 徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成する。
- 利用料金のうち、予約料が発生するものは前納とし、残金他は当日払いとする。

(2) 施設使用業務

指定管理者は、以下の業務を行う。

①施設の使用等

- 市民及び市外者が農村体験宿泊施設を利用し農村体験活動を行う上で、必要な指導・助言を行うこと。
- 受付業務には 1 名以上を配置し､利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制とすること。また、夜間業務は常時 1 名以上を配置することとし、その従事者の宿泊施設はあずさ山の家内に置くものとする。
- 利用申請時には利用者からの相談を受付けること。
- 利用許可書等申請に係る事務の処理日数は 1 日とする。
- 利用者とは利用に関し概ね 1 か月以内に十分な連絡を行う。
- 各種利用のための書類及び利用者に対する利用の手引きを作成する。
- 電話による問い合わせや、施設見学等へ対応する。

②利用の受付

- 指定管理者は、本施設の利用許可を受けようとする者の申請を、利用し

ようとする日の属する月の６月前の月の初日(この日が休館日にあたるときは、その翌日。ただし、1月においては１月４日とし、その日が休館日にあたるときは、１月５日）から受け付けるものとする。
- 次年度において優先される利用日程（例：〇〇大会）がある場合は、その都度、市、指定管理者、その他関係者により開催される利用調整会議において決定されることとなるので、指定管理者はその日程や、施設の管理を妨げない範囲において本施設の使用受付及び使用許可を行う。
- 利用許可書は市が定めた書式にて指定管理者が発行する。
- 利用許可にあたっては、下田市農村体験宿泊施設条例、同条例施行規則、下田市行政手続条例、下田市聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則を遵守して行うこと。

③料金の徴収
- 指定管理者は、利用者が利用許可申請書を提出する際に、利用料金の徴収を合わせて行う。
- 指定管理者は、徴収した全ての利用料金について必要な帳簿を作成すること。

④入館及び退館への対応
- 指定管理者は利用者が他人に危害を及ぼし、又は他人の迷惑となる行為若しくはこれらに該当する物品、動物の類を携行する者や管理上必要な指示に従わない者には入館を拒絶するか又は退館を命ずること。

⑤急病等への対応
- 本施設の利用者、宿泊者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

⑥緊急時の対応
- 指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
- 指定管理者は、災害時等に市が緊急に防災拠点、避難場所等として本施設を使用する必要があるときは、市の指示により、優先して広域応援部隊、避難者等を受け入れることとする。

2 広報業務

指定管理者は、施設の PR 及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要な媒体の作成、配布等を行うこと。

(ｱ) インターネットのホームページの開設、更新等
(ｲ) 施設案内リーフレットの作成・配布
(ｳ) 必要に応じて、情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布
(ｴ) 事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

3 その他の業務

指定管理者は、施設利用者が円滑な活動ができるよう、必要な指導、助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

(1) 用具等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出す。この利用料は条例に定める。

(2) 利便性への配慮

本施設の立地及び交通機関の状況等を考慮し、案内パンフレットの配布など利用者の来場に当たっての利便性に配慮すること。

(3) 日報の作成

指定管理者は日報を作成する。書式や記載項目については協定にて提示する。

(4) その他業務

電話等での各種問い合わせへの対応、来館者及び見学者等への応接（施設の案内）等、必要な対応を行うこと。

第４　維持管理業務基準

１ 保守管理業務

指定管理者は、建築物、駐車場等の機能と環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務及び駐車場等の維持管理業務を行うこと。

(1) 建築物等の保守管理

①建物の保守管理

- 指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、仕上げ材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ美観を維持すること。
- 指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。
- 建築物等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

②建築設備の保守管理

建築設備（給排水設備、空調設備、電気設備等）は、日常点検、法定点検、定期点検等を行い、初期の性能を維持する。

- 浄化槽
  浄化槽点検　100 人糟　週１回
  汚泥引抜　年１回
  県の検査　年１回
- 電気工作物　月１回
- 消防設備　年２回
- 建築設備定期検査　毎年１回
- 特殊建築物調査　隔年
- 浴槽水検査　年２回（４項目）
- 原湯　年１回（６項目）
- 風呂濾過器　年２回（１機）
- ボイラー点検　年１回

(2) 駐車場等の維持管理

指定管理者は、駐車場等の適切な維持管理を行うこと。景観に配慮した敷地内の草木等の管理を行うこと。

2 清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。

清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

(1) 日常清掃

①指定管理者は、以下に挙げる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。

・宿泊棟
　客室　1階　4部屋（各10畳）ベランダ、押入等含む
　　　　2階　4部屋（10畳3室、12畳1室）ベランダ、押入等含む

・食堂棟
　食堂、厨房、食器類倉庫、男女トイレ、

・浴室棟
　男女浴室、脱衣場及びボイラー室等

・外部施設
　農機具資料館、屋外炊飯棟、水車小屋、合併浄化槽等

・共用施設
　廊下、男女トイレ

・管理施設
　管理事務所、夜間管理宿泊施設

・工作館
　工作室、多目的室

②清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。

③消耗品は常に補充された状態にすること。

④施設利用事業で施設が利用される場合は、原則として利用団体等が、本施設内外（外構を含む）で発生したごみ等を処理するとともに、使用した施設等について簡易的に清掃を行うこととする。

(2) 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実に行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

①床清掃及び外部ベランダ清掃（月1回程度）
②窓枠及び窓ガラス清掃（年6回程度）
③金属部分の磨き作業、扉及び壁面清掃（年3回程度）

(3) その他

①指定管理者は、食堂棟ホール等貸出対象施設の清掃時間、清掃頻度などは施設利用者の妨げとならないよう行うこと。

②日常清掃及び定期清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

3 設備機器管理業務

指定管理者は、施設の機能を維持し、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。業務にあたっては、確実性、安全性及び経済性に配慮し、施設が正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告すること。

(1) 運転監視業務

①設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電

力、用水、燃料等の需給状態を管理すること。
②設備に応じて、適切な運転記録をとること。

(2) 日常点検業務

①日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。
②点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(3) 定期点検･整備業務

①法定点検及び初期性能・機能保持のため、年１回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行うこと。
②その際に、必要な消耗品の更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。
③点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(4) 災害対応設備機能維持業務

①災害対応設備は、災害時に機能を発揮するように適切な点検等の管理を行うこと。
②点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

4 備品管理業務

(1) 備品の管理

①施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに不具合の生じた備品については、市と協議の上更新を行うこと。
②原則として、本施設の維持管理のために必要とされる備品の調達、更新費用は指定管理者、本施設の利用のために必要とされる備品の調達、更新費用は市の負担とする。
③宿泊施設の保守管理
・施設の運営に支障をきたさないよう、宿泊施設備品の管理を行う。
・物品管理簿の管理を行う。
・破損、不具合等が発生した時には速やかに市に報告を行う。
④宿泊施設消耗品
・施設の運営に支障をきたさないよう必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理を行う。
・不具合の生じたものに関しては随時更新を行う。
⑤事務備品
・施設の運営に支障をきたさないよう事務備品の管理を行う。
・物品管理簿の管理を行う。
・破損、不具合等が発生した時には速やかに市に報告を行う。
⑥消耗品
・施設の運営に支障をきたさないよう必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理を行う。
・不具合の生じたものに関しては随時更新を行う。
⑦大型備品
・物品管理簿の管理を行う。
・施設の運営に支障をきたさないよう保守点検を行う。
・破損、不具合等が発生した時には速やかに市に報告を行う。

(2) 備品台帳

①備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。

②備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を必ず含むこと。
③備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるもので、購入価格が単価１万円以上の物品をいう。

5 駐車場管理業務

①指定管理者は、本施設内に設置される駐車場の管理を行うこと。
②駐車場利用に関しては、施設利用者のみとし料金は原則として無料とする。施設利用者以外の者が駐車場を利用することがないよう、車両の監視および誘導を適切に行うこと。

6 保安警備業務

(1) 保安警備業務

①指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。
②業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を充分に把握するとともに、警備業法、労働基準法等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。
③興行の開催時における来場者・自動車等の誘導、警備は、興行主が実施することを原則とする。
④夜間の保安警備については、原則として１名の宿泊職員による管理方式を導入するが、機械警備方式の導入については両者による協議において決定する。

(2) 施設保全業務

①部外者の出入状況の確認、鍵の受渡（保管及び記録）、不審者の発見及び侵入阻止、来訪者の応対、遺失品管理等を行うこと。
②急病の発生等の場合には適切に対応すること。
③警備日誌を作成すること。

(3) 巡回業務

①各階戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。
②侵入者･不審者等を発見した場合は、適切に対応すること。
③警備日誌を作成すること。

7 目的外使用許可

自動販売機、公衆電話等を設置する場合は、市長に対して目的外使用許可の申請を行い、許可を得なければならない。

8 修繕に係る経費について

施設の管理上必要となる修繕については、以下のとおり対応することとする。

(1) 建築物の修繕

①天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は市が負担することとする。
　ただし、修繕額が 300 千円に満たない場合は、別紙３により指定管理者において修繕等を行うものとする。
②市、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては協議の上、それぞれの負担額を決定するものとする。

(2) 設備機器・備品の修繕

①指定管理者が直接修繕できる程度の軽微なものを除き、指定管理者及び施

設利用者の責めに負わない修繕の経費は市が負担するものとする。

9 担保権の設定の禁止

指定管理者が設置した施設、備品及び物品に対しては担保権設定してはならない。

第5　経営管理業務基準

1 事業計画書の作成業務

①指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。
②毎年 10 月 31 日までに次年度事業計画書（案）を作成し、市に提出すること。
③作成に当たっては、市と調整を図ること。

2 事業報告書の作成業務

①指定管理者は、月事業報告書及び地方自治法による事業報告書を作成すること。
②月事業報告書は、翌月 10 日までに市へ提出すること。
③事業報告書は、前年度の事業報告を毎年度終了後 60 日以内に、市へ提出すること。
④月事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は、市と指定管理者で協議の上、定める。
⑤月事業報告書

- 利用実績（利用者数、利用率、利用料金収入等）
- 管理業務の実施状況
- 収支決算書等
- 自己評価

3 事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。

事業報告書及び事業評価の結果等を考慮したうえで、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

①施設利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を随時実施すること。
②指定管理者は、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行うこと。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

①施設の管理運営に関して、上記アンケート調査について適宜自己評価書を作成し施設運営の改善を行う。
②その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

(3) 自己評価書

①利用者からの要望、不満等について把握に努め、把握した要望等については、利用者に対して HP や掲示板等で回答するなど、双方向型の対応を図るとともに、月ごとにまとめ、月事業報告書に沿い報告すること。
②毎年度末に、毎年の活動内容（事業計画達成度、利用者の満足度等）を自

己評価し、市長に報告すること。

4 関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、次の会議を開催するなどにより、関係機関との連絡調整を図ること。

①利用調整会議（下田市、その他関係者により構成）
　開催：適宜
②連絡調整会議（市）開催：適宜

5 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行う。

第６　山の家の事業

1 山の家の事業

指定管理者は、地域資源を活用した都市と農村の体験交流による地域活性化を図るため以下の事業を実施する。

①農村体験活動のための施設の提供に関すること
　一般市民から専門家まで、幅広い年齢層の人々がさまざまな農村体験活動を行うための場の提供を行い、施設利用者の目的を満たすよう利用促進を図る。
②農村体験活動に関する情報の提供に関すること
　農村体験活動を活性化するために情報の収集、提供を行っていく。農村体験活動の体験団体の情報だけでなく、活動を支援する人材や必要な機材、助成に関する情報などを提供する。
③農村体験事業の企画及び実施に関すること
　農村体験活動に親しみを持ってもらえるよう多種にわたる体験メニューを企画し、実施していく。このことを通じて市民が体験活動に親しむ機会や自らが体験活動に参加、実践する機会を創出する。
④市内観光施設との連携による観光振興に関すること
　市内観光施設との連携により、交流人口の増加を図り、本市の観光振興を寄与する。
⑤その他山の家設置目的を達成するために必要な事業
　あずさ山の家は、農村体験宿泊施設としての役割を十分果たしていけるよう体験メニューの充実と地域振興につながる事業の展開をさらに進め、効率的な施設運営だけでなく地域に根付いた施設作りを進めていく。

第７　自主事業

市は、指定管理者に対し、施設の有効利用や交流の創出などの観点から、当該施設の趣旨に沿った自主事業の実施など積極的な事業展開を期待しています。

1 自主事業の企画・実施

指定管理者は、以下に示す条件を満たせば、指定管理者自らが自主事業の企画・実施し、その使用料金を指定管理者の収入とすることができる。この場合、事業決定前にその内容をあらかじめ市に通知、協議し、市の承認を得て実施するものとする。

(ｱ) 市が本施設の使用を求める日程以外の使用

(ｲ) 一般利用とのバランスが図られた使用
(ｳ) 公序良俗に反しない体験としての使用
(ｴ) 関連する法規を遵守し、施設の特徴等に沿った内容の使用
なお、ここにある業務を行う場合、予め事業決定前にその内容を市に通知することとする。

2 指定管理者の企画による事業（必要な内装工事を含む）

①指定管理者は、市の許可を得て、本施設内で興行の企画・誘致事業、施設利用者への飲食事業、ものつくり体験事業、地場農産加工品販売事業及び物販事業を行うことができる。
②これらの事業を行う場合、予めその内容を市に通知することとする。
③事業実施に伴い内装工事を行った場合は、指定管理終了時に原則として原状に復すること。

3 その他事業

指定管理者は、上記の事業の他、施設の利用促進、利便性向上を考慮した事業を提案し、市の承認を得て積極的に実施すること。
ここにある事業を行う場合、予めその内容を市に通知することとする。

第８ その他

1 管理体制の整備等

①指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。
②本施設には、市職員は配置しない。

2 記録の保管

①指定管理者は、本事業の実施に伴って作成･整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存･保管し、次期指定管理者に引き継ぐこと。
②保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。
・協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書永年
・設備機器台帳、計器台帳、工具台帳永年
・官庁届出控、報告控永年
・年間、月例定期点検、測定記録５年
・業務連絡簿、年間･月間作業計画表、管理日報･月報５年
・日誌（機器運転日誌、作業日誌） ５年
・事故、傷害記録５年
・補修記録５年

3 その他留意事項

(1) 施設の運営に関する留意事項

①市が施設を利用する場合及び市との共催により関係団体が施設を利用する場合、利用料金を減免する制度がある。
②市が施設を利用する場合及び市との共催により関係団体が施設を利用する場合、規則で定められた時期より先行して予約ができる場合がある。その場合には、市は指定管理者と利用の調整を行う。

(2) モニタリング及び実績評価

市は指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。なお、実績評価にあたり、有識者・専門家等からなる外部委員会を設置する場合がある。

①モニタリングの実施

・市は指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリングを行う。

②実績評価の実施

・市は指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行うとともに、その結果を公表する。

③業務の基準を満たしていない場合の措置

・実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、協定を解除することがある。

(3) その他

①法令の遵守と個人情報保護

・この施設の管理にあたっては、日本国法令、農村体験宿泊施設条例及び下田市農村体験宿泊施設条例施行規則を遵守するものとする。また、業務上知り得た個人情報については、下田市個人情報保護条例に準じ、その保有する個人情報の取り扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止について必要な措置を講じなければならない。

②諸届

・食事の提供など、諸届を必要とする場合には、指定管理者が手続きを行うものとする。食事の提供等に係る諸届が必要な場合は、指定管理者の責任のもと、委託先等と協議の上、手続きを行うこと。

③名札の着用

・当該施設の運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。

4 保険への加入

①指定管理者は募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。

②建築物に対する火災保険（共済）については市が加入する。

③施設賠償保険（別紙１参照）については指定管理者が加入する。なお、保険範囲等については協定において定める。

④施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負う。この場合、市が国家賠償法に基づき利用者その他の第三者に対する賠償に応じた場合は、指定管理者にその費用を請求するものとする。

（別紙１）

指定管理者が契約を締結すべき保険

指定管理者は、指定の期間中、次の保険契約を締結するものとする。なお、保険契約については、１年毎に更新する場合も可能とする。

施設賠償責任保険

保険契約者：指定管理者
被 保 険 者：指定管理者
保険の対象：あずさ山の家の施設内における法律上の賠償責任
保 険 期 間：指定管理の期間中更新し続けるものとする。
補　償　額：対人－１名当たり１億円以上、１事故当たり３億円以上
対物－１事故当たり５千万円以上
免 責 金 額：なし